

LAMPIRAN

Wawancara dalam ini dilakukan oleh dua orang atau lebih di dalam mencari sebuah informasi penting yang ingin di dapatkan.

Tabel 1

Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Topik Wawancara	Pertanyaan Wawancara	Narasumber
1	Pengantar	Bagaimana pengalaman Anda selama bekerja di Express Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?	Manajer, Supervisor,
2	Umum	Seberapa sering Anda menghadapi tamu yang mengeluhkan pelayanan atau makanan?	<i>Staff,</i> <i>Trainee,</i> <i>Daily Worker</i>
3	Jenis	Keluhan seperti apa yang paling sering disampaikan oleh tamu?	Manajer, Supervisor,
4	Keluhan dan Penyebabnya	Apa saja penyebab utama keluhan yang terjadi menurut pengalaman Anda?	Staff, Trainee, Daily Worker
5	Proses Penanganan Keluhan	Apa langkah pertama yang biasanya Anda ambil ketika menerima keluhan dari tamu?	Manajer, Supervisor, Staff, Trainee,

No	Topik Wawancara	Pertanyaan Wawancara	Narasumber
			Daily Worker
6		Apakah Anda sudah memiliki SOP atau pelatihan khusus dalam menangani keluhan?	Staff,
7		Apakah manajer turut terlibat dalam penanganan keluhan? Jika iya, dalam situasi seperti apa?	Trainee, Daily Worker
8	Kendala dalam Penanganan	Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam menangani keluhan? Jika iya, bisa dijelaskan?	Manajer, Supervisor, Staff, Trainee, Daily Worker
9		Apakah staf memiliki akses mudah untuk meminta bantuan saat terjadi keluhan yang sulit?	Manajer, Supervisor
10	Strategi dan Solusi	Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang ideal dalam menghadapi keluhan tamu?	Manajer, Supervisor, Staff, Trainee, Daily Worker
11		Apakah ada evaluasi atau briefing rutin dari manajer terkait keluhan tamu?	Staff, Trainee, Daily Worker
12		Apa saran Anda agar pelayanan terhadap	Staff,

No	Topik Wawancara	Pertanyaan Wawancara	Narasumber
		tamu yang menyampaikan keluhan dapat lebih baik?	Trainee, Daily Worker



RIWAYAT HIDUP



Kadek Dani Yoga Saputra lahir di Singaraja pada 30 Maret 2002. Penulis lahir dari pasangan Bapak I Putu Suarnajaya dan Ibu Komang Tari Adnyani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini Penulis beralamat di Jalan Pahlawan 15/C, Br. Tegal, Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 3 Banjar Tegal dan lulus pada tahun 2015. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 6 Singaraja hingga lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021 Penulis lulus dari SMKN 2 Singaraja Jurusan Tata Boga dan kemudian melanjutkan ke Diploma IV Jurusan Manajemen, Prodi Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2025, Penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Penanganan Keluhan Tamu Di Express Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”.

